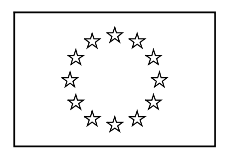


COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 15.01.2002
COM(2001) 702 final/2

CORRIGENDUM
Annule et remplace :
Page 8 dans FR ;
Pages 5,6,12,13 et 16 dans DE
du doc. COM(2001) 702 final
du 27.11.2001

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION
AU CONSEIL, AU PARLEMENT EUROPÉEN,
AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL
ET AU COMITÉ DES RÉGIONS**

Un système efficace de résolution des problèmes dans le marché intérieur ("SOLVIT")

Résumé

Le réseau SOLVIT a été créé dans le but d'aider les citoyens et les entreprises en cas de problème résultant d'une mauvaise application des règles du marché intérieur par une autorité publique d'un autre État membre. Il est fondé sur un réseau existant de centres de coordination, mis en place en 1997 en vue de traiter de tels problèmes. Ce réseau présente, cependant, un certain nombre d'insuffisances auxquelles il s'agit de remédier.

La communication propose donc quatre mesures:

- établir, d'ici à juin 2002, une base de données en ligne couvrant l'ensemble de l'UE, qui soit conviviale, améliore la transparence et, en mettant une "pression des pairs" en place, devrait encourager les Etats membres à atteindre de meilleurs résultats.

- donner aux centres de coordination des principes clairs pour le traitement des cas au sein du réseau SOLVIT. Ces principes seront établis dans une recommandation de la Commission en faveur de laquelle le Conseil est invité à s'engager.

- faire connaître le réseau SOLVIT lorsqu'il aura été mis en place. Des campagnes d'information ciblées visant les "intermédiaires européens" pourraient compléter les actions nationales;

- mettre en œuvre des actions préventives visant à éliminer les origines des problèmes qui se répètent.

1. Introduction

Le marché intérieur offre de nombreuses possibilités aux citoyens et aux entreprises...

Tous les jours, des milliers de citoyens et d'entreprises européens exploitent les nombreuses possibilités offertes par le marché intérieur. Certains souhaitent s'installer dans un autre État membre et demandent donc un permis de séjour. Ils peuvent vouloir exercer leur profession de médecin, d'infirmière ou d'ingénieur et sollicitent en conséquence la reconnaissance de leur qualification professionnelle. Les entreprises vendent leurs produits dans l'ensemble du marché intérieur ou créent des établissements locaux sur leurs principaux marchés de l'UE. Elles doivent dès lors répondre aux exigences des évaluations de la conformité, des marques CE, etc. C'est en effet là le véritable objectif du marché intérieur : former une zone dans laquelle les gens sont libres de réaliser leurs projets, où les entreprises peuvent prospérer et où l'initiative est récompensée. Les règles du marché intérieur visent à permettre tout cela, pas à créer des obstacles.

…mais il arrive que les règles soient mal appliquées et que les droits soient déniés.

Cependant, aussi soigneusement que soit conçu le cadre juridique du marché intérieur, il y aura inévitablement des erreurs, des malentendus et des désaccords, ne serait-ce qu'en raison de la multitude des transactions et des mouvements transfrontaliers. Une autorité locale qui traîne les pieds pour l'octroi d'un permis de séjour, un diplôme valable qui n'est pas reconnu, un citoyen qui a du mal à faire immatriculer sa voiture, une autorité nationale qui empêche la commercialisation d'un type spécial d'équipement, bien que la vente de celui-ci soit autorisée dans l'État membre d'origine,... voilà quelques exemples des types de problèmes de marché intérieur que les gens peuvent rencontrer.

Il faut pouvoir remédier rapidement à de tels cas.

La résolution de tels problèmes pratiques est déterminante pour la crédibilité du marché intérieur aux yeux des citoyens et des acteurs économiques, en particulier les petites et moyennes entreprises. Nous savons cependant par expérience que le règlement des problèmes peut demander beaucoup de temps: parfois de longs mois, voire plusieurs années. En fait, certains problèmes ne sont même jamais résolus. Découragées par la longueur des procédures et ne sachant où s'adresser, de nombreuses personnes ne se donnent pas la peine de déposer plainte ou, simplement, abandonnent. Il en résulte que bien des gens sont empêchés d'entreprendre ce que la législation communautaire leur donne pourtant le droit de faire. Dans de tels cas, la confiance dans l'Union européenne se voit affaiblie.

Il faut souvent des années pour que les actions en justice aboutissent.

Dans certains cas, une action judiciaire visant à faire valoir ses droits est nécessaire: elle permet d'interpréter la loi, crée des précédents importants et exerce un effet dissuasif contre de futures infractions. Il revient à la Commission d’assurer le respect complet du droit communautaire par les Etats membres, notamment en ce qui concerne la non-transposition des dispositions communautaires et lorsqu’il est considéré que le droit national n’est pas en conformité avec le droit communautaire. Mais le règlement des litiges peut demander des années,[1] un délai souvent trop long pour que le plaignant puisse en bénéficier. Lorsque les problèmes découlent d'une mauvaise application du

---

1 Voir tableau d'affichage du marché intérieur de mai 2001.

droit, il faudrait toutefois pouvoir résoudre le cas rapidement sans engager d'action en justice.

Des solutions pragmatiques doivent être trouvées.

Des progrès sensibles ont été réalisés grâce à la création de mécanismes alternatifs de règlement des litiges avec l'intervention d'une tierce partie neutre dans le but de renforcer la confiance des consommateurs dans le secteur privé.[2] Ces systèmes alternatifs se traduisent par des économies de temps et d'argent et ils suscitent moins de rancœur qu'une action en justice. Citons par exemple FIN-NET[3] qui permet aux consommateurs lésés d'obtenir une résolution rapide des problèmes liés à l'achat d'un service financier transfrontalier ou encore le réseau extrajudiciaire européen[4] mis en place pour les problèmes de consommation Des avancées considérables ont également été réalisées dans l'établissement de systèmes alternatifs de règlement en ligne des conflits.[5] Cependant, ces mécanismes visent principalement les transactions entre consommateurs et entreprises (connues sous le sigle « C2B »), alors que la présente communication traite des problèmes des citoyens ou des entreprises liés à une mauvaise application des règles du marché intérieur[6] par les administrations publiques (C2A et B2A). Dans la plupart des cas, ces problèmes sont imputables à l'ignorance ou à une simple négligence administrative.

Un guichet unique pour les problèmes transfrontaliers.

Les entreprises et les citoyens n'ont pas le même point de vue que le secteur public. Lorsque les citoyens se heurtent à un problème de marché intérieur, qu'ils font une mauvaise expérience en achetant des produits au-delà des frontières ou en essayant d'exercer leurs libertés civiques, ils veulent pouvoir s'adresser à quelqu'un de façon simple et rapide : un guichet unique fournissant une information précise sur leurs droits, un conseil ou une solution sera mis en place. Il en est de même pour les entreprises.

---

2 La Commission publiera un livre vert sur les mécanismes de règlement alternatifs des litiges dans le secteur privé prochainement.

3 Voir http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/finances/consumer/adr.htm

4 SEC(2000)405et http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just07_workdoc_en.pdf

5 La Commission publiera prochainement une communication sur la promotion des services de règlement en ligne des litiges dans la société d'information. Plus d'informations sur ce sujet peuvent être trouvées sur : http://econfidence.jrc.it

6 Les règles du marché intérieur concernent des dispositions qui régissent le fonctionnement du marché intérieur au sens de l'article 14 (2) du traité CE.

Les mécanismes différents assistant les citoyens et entreprises doivent être mieux coordonnés.

De grands progrès ont été réalisés en ce qui concerne les possibilités des citoyens et des entreprises d'obtenir des informations sur leurs droits et une aide en cas de problème.[7] Le « Dialogue avec les citoyens et les entreprises » fournit un grand nombre d'informations utiles, tandis que le « Service d'aiguillage des citoyens », un service qui sera bientôt relancé, offre une aide et des conseils personnalisés sur la façon de résoudre certaines difficultés pratiques. Les autres initiatives mentionnées au tableau 1 sont aussi des éléments importants du service aux citoyens et entreprises. Néanmoins, ces différentes initiatives existantes devront être intégrées afin de permettre aux Européens d'accéder à une gamme complète de mécanismes d'information, de conseil, et de résolution des problèmes, à une seule et même adresse. Comme élément de l'initiative à la « Commission en ligne »,[8] l'utilisation de sites-portails Internet permettra aux citoyens et entreprises d'accéder à tous les services d'information, de conseil et de résolution à partir du début de l'année prochaine, sans qu'il soit nécessaire de connaître les structures administratives de l'Union Européenne. Dès le début de l'année prochaine, la Commission mettra en contact tous les responsables des services d'information, de conseil et de résolution de problèmes en vue d'un échange d'information et du développement d'une stratégie visant à la cohérence entre eux.

Tableau 1: Des besoins différents exigent des réponses différentes

Besoin	Réponse
Demande d'informations/ conseils	<u>Mécanismes de soutien de premier niveau</u> ♟ Dialogue avec les citoyens et les entreprises, y compris service d'aiguillage des citoyens ♟ Euro Info Centres (EIC) ♟ Euroguichets ♟ Service de téléphone Europe direct ♟ Chambres de commerce
Mauvaise application	<u>Mécanismes alternatifs de règlement des litiges</u> ♟ C2B = secteur privé ♟ B2A/C2A = secteur public ♟ par exemple FIN-NET, réseau EJE ♟ par exemple SOLVIT
Infractions	<u>Actions en justice</u> ♟ Tribunaux nationaux ♟ Procédure d'infraction de la Commission

2. Un partenariat au service des citoyens et des entreprises

Le livre blanc sur la gouvernance rappelle aux États

Lorsque des problèmes se posent dans l'application quotidienne des règles du marché intérieur, il incombe aux États membres, premiers responsables de leur mise en œuvre correcte, de résoudre les difficultés. Le récent livre blanc sur la

---

7 Voir informations à l'annexe 1 – y compris adresses Internet.

8 Voir SEC (2001)924 et http://www.cc.cec./di/e-commission/docs/sec_2001_0924 fr.pdf et la communication « Vers la Commission en ligne – EUROPA, 2ème génération » disponible sur http//www.europa.eu.int/comm/dgs/press_communication pdf/e2g fr.pdf

membres la nécessité d'appliquer correctement le droit communautaire.

gouvernance européenne[9] a mis l'accent sur l'importance d'une bonne application du droit communautaire. Il est utile de rappeler que le principe de subsidiarité implique non seulement que les décisions sont prises au niveau le plus approprié, mais également que les États membres coopèrent pleinement à la réalisation des objectifs convenus au niveau communautaire. La réussite du marché intérieur exige un partenariat entre les États membres, les institutions communautaires, la société civile ainsi que les citoyens et les entreprises pris individuellement. Personne ne peut y arriver tout seul.

Un réseau administratif a été établi dans le but de traiter les problèmes transfrontaliers.

Dans le cadre du Plan d'action pour le marché intérieur de 1997, les États membres ont créé un réseau de centres de coordination et de points de contact pour le marché intérieur[10] au sein de leur administration. Chaque État membre possède un centre de coordination, qui a pour mission d'assurer le suivi des problèmes par l'intermédiaire de son homologue dans l'autre État membre concerné. Les points de contact doivent servir d'interface entre une administration nationale et les personnes qui rencontrent des problèmes dans l'exercice des droits qui leur sont conférés par le marché intérieur et qui résultent d'une application incorrecte de la législation communautaire. L'objectif est de résoudre un maximum de problèmes de façon aussi pragmatique que possible.

Le réseau offre un important potentiel, encore peu exploité jusqu'à présent.

Le réseau existe désormais depuis trois ans. La Commission a évalué son impact en coopération étroite avec le comité consultatif « marché intérieur » et a constaté qu'il ne constituait pas encore un mécanisme suffisamment efficace pour la résolution des problèmes. Malgré quelques réussites (voir exemples au tableau 2) qui témoignent de l'importance de son potentiel, le réseau n'a traité qu'un nombre très limité de cas: 250 à 300 par an. Dans une Union comptant plus de 370 millions de citoyens et 18 millions d'entreprises, cela ne représente que la pointe de l'iceberg. La Commission estime que si le réseau était plus réactif et mieux connu, il pourrait traiter dix fois plus de cas qu'actuellement.

Tableau 2 : Quelques réussites
Une société néerlandaise transportant du bois au Royaume-Uni a été soumise à des contrôles douaniers dans un port de ce pays. Elle s'est plainte auprès de son point de contact "marché intérieur" national et a demandé si les autorités du Royaume-Uni avaient le droit de lui faire payer des frais pour une telle inspection. A la suite de contacts bilatéraux, les services douaniers britanniques ont retiré la mesure et remboursé l'entreprise néerlandaise. Un citoyen français a eu des difficultés à faire reconnaître par les autorités espagnoles son diplôme de médecin. Après l'intervention des centres de coordination des deux pays, son diplôme a été reconnu et il a pu commencer à exercer sa profession de médecin en Espagne.

---

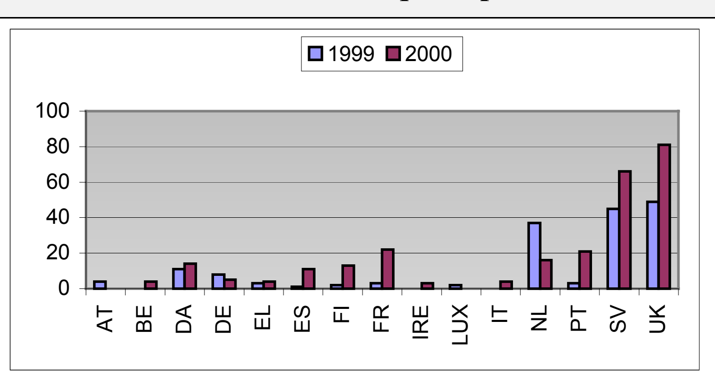
9 COM(2001) 428 du 25 Juillet 2001 et http://europa.eu.int/eur-lex/fr/com/cnc/2001/com2001_0428fr01.pdf

10 Les adresses des centres de coordination et des points de contact pour les citoyens et les entreprises sont publiées sur Internet: http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/cpoints/index.htm

Trop peu de cas sont résolus dans des délais raisonnables.

Dans l'ensemble, le réseau des centres de coordination et points de contact n'est pas assez convivial: il manque de transparence et repose trop souvent sur des moyens de communication écrits (et donc lents); de plus, comme aucun délai précis n'est prescrit pour les résultats, il peut arriver que la réponse prenne beaucoup de temps. Un petit nombre d'États membres seulement ont investi suffisamment de ressources dans ce réseau, en terme de personnel comme en terme de publicité. Il n'est donc pas étonnant qu'il soit peu connu de ceux auxquels il est destiné: les citoyens et les entreprises d'Europe[11]. Presque tous les États membres ont utilisé le réseau, mais certains (par exemple le Royaume-Uni et la Suède) plus fréquemment que d'autres (voir tableau 3). Ce qui est plus grave, c'est que son taux de réussite, mesuré par le pourcentage de cas résolus, est décevant. A la fin de 2000, plus des deux tiers des cas étaient toujours sans solution plus de douze mois après l'ouverture du dossier.

Tableau 3: Le réseau n'a traité qu'un petit nombre de cas



Note: nombre de cas par centre de coordination (1999 - 2000)

Les autres institutions de la Communauté estiment que des changements sont nécessaires.

La Commission n'est pas la seule à considérer que des changements sont nécessaires. Dans les conclusions de nombreuses réunions du Conseil, il est fait état de la nécessité de renforcer les mécanismes de résolution des problèmes dans l'intérêt des citoyens et des entreprises[12]. Le Parlement européen demande depuis longtemps la mise en place d'une méthode plus efficace de règlement des problèmes, en soulignant que les citoyens et les petites entreprises, en particulier, continuent à se heurter à des barrières qui les empêchent de tirer pleinement profit du marché intérieur. Le nombre et la nature des pétitions envoyées par les électeurs le confirment. La même préoccupation a été clairement exprimée en novembre 2000 au forum du marché intérieur organisé conjointement par le Parlement européen, la présidence française et la Commission.[13]

Le Comité économique et social (CES) est arrivé à peu près à la même

[11] Voir EOS GALLUP EUROPE, octobre 2001 : de 8046 citoyens, seulement 3% ont entendu parler des points de contacts marché intérieur.

[12] Tout récemment, le conseil «Marché intérieur » du 31 mai 2001 a conclu que: "(…) des mesures concrètes sont nécessaires pour renforcer le rôle des citoyens/consommateurs et des entreprises, notamment les PME, dans l'élaboration du cadre réglementaire pour le marché intérieur, par exemple en évaluant les incidences sur les consommateurs et les PME, ainsi que des moyens plus efficaces pour résoudre les problèmes" (point 12).

[13] Voir http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/update/inforum/forumnew.htm

conclusion. Il soutient expressément le projet de la Commission en insistant sur la nécessité de « trouver des solutions rapides et efficaces à l'ensemble des problèmes rencontrés dans le marché intérieur ».[14] Le CES conclut que le réseau a besoin d'un dynamisme nouveau, d'un soutien politique plus fort et d'une meilleure visibilité .

Le Comité des régions, qui comprend des représentants de nombreuses autorités locales et régionales directement responsables du respect et de la mise en œuvre des règles du marché intérieur, a également souhaité "une mise en réseau interactive" donnant "la capacité de régler rapidement et sans bureaucratie les problèmes individuels qui surviennent même s'il s'agit de problèmes transfrontaliers."[15]

Créer un réseau au service du public.

Les pressions et les soutiens en faveur d'un renforcement de la structure existante sont donc bien là, mais il faut maintenant agir. La présente communication et l'approche proposée reposent sur l'hypothèse que la faiblesse de l'impact du réseau existant n'est pas imputable aux centres de coordination ou aux points de contact. Ce qu'il faut, c'est donner au personnel de ces derniers les outils nécessaires pour bien faire leur travail. Dans notre environnement d'aujourd'hui, caractérisé par une abondance d'informations et des temps de réaction très courts, les citoyens et les entreprises ont des besoins et des attentes auxquels le réseau actuel n'est pas en mesure de répondre. Notre objectif commun est de modifier fondamentalement cet état de choses.

3. FAIRE MIEUX: MISE EN PLACE DE "SOLVIT"

Une approche intégrée est nécessaire.

Comment pouvons-nous obtenir de meilleurs résultats? La réponse consiste en partie à améliorer les structures existantes en tirant profit des possibilités des technologies de l'information et en créant de nouvelles incitations qui favorisent les changements d'attitude. Il faut que le réseau devienne plus visible et réponde mieux aux besoins de ses utilisateurs. Un autre élément de la solution, c'est de ne plus s'attacher uniquement à résoudre les problèmes, mais de chercher à les prévenir et fixer des objectifs sur la base desquels les progrès réalisés seront mesurés. En d'autres termes, nous avons besoin d'une approche intégrée faisant intervenir tous les acteurs (voir tableau 4).

SOLVIT ne fait pas double emploi avec les réseaux existants, mais comble une lacune.

Pour la Commission, SOLVIT doit combler l'écart entre attentes et réalité. SOLVIT n'a, bien sûr, pas le monopole du règlement des problèmes transfrontaliers. Un simple appel téléphonique ou un quelconque autre contact avec une administration peut parfois suffire à éclaircir un malentendu. Il existe également des réseaux spécifiques de résolution des problèmes (par exemple dans le domaine douanier) auxquels on peut avoir recours. SOLVIT n'est pas destiné à se substituer à des méthodes ou des réseaux existants qui ont fait leur preuve. Dans de tels cas, SOLVIT devrait rediriger les demandes vers les adresses appropriées. L'important est de faire en sorte que le problème soit résolu quelque soit la personne ou le réseau en charge.

---

[14] Avis sur la communication de la Commission relative à la révision 2001 de la stratégie pour le marché intérieur, CES 702/2001 du 30-31 mai 2001.

[15] Avis sur la communication de la Commission relative à la révision 2001 de la stratégie pour le marché intérieur, CdR 200/2001/Rev.2, 14-15 novembre 2001.

Tableau 4 : Mission de SOLVIT			
4 étapes		**Comment?**	**Quand ?**
Performance	Obtenir des résultats	Base de données en ligne à l'échelle de l'UE	Juin 2002
Partenariat	Travailler ensemble	Principes communs	Juin 2002
Promotion	Mieux faire connaître	Campagnes d'information	Décembre 2002
Prévention	Supprimer les causes des problèmes	Détection des sources de problèmes	Juin 2003

ÉTAPE 1: PERFORMANCE

Au plus tard en juin 2002, comme cela est annoncé dans la révision 2001 de la stratégie pour le marché intérieur, la Commission établira une base de données qui couvrira l'ensemble de l'UE et qui reliera tous les centres de coordination. Cette base de données sera testée au cours d'une phase pilote qui ira de janvier à mai 2002.

Une base de données en ligne pour enregistrer et suivre les problèmes...

Dans le monde d'aujourd'hui, où l'information circule très vite, un réseau basé en grande partie sur le papier peut se comparer à une route non pavée. Il est donc judicieux de commencer par connecter les centres de coordination des États membres à une base de données en ligne commune. Un tel réseau intégré permettra d'améliorer considérablement la transparence et d'assurer un traitement plus systématique des problèmes. Chaque centre national de coordination pourra entrer les détails des cas qui lui sont soumis. Les centres de coordination enregistreront les progrès au fur et à mesure de leur réalisation. Le réseau en ligne devra être sécurisé et, si nécessaire, la confidentialité des informations garantie.

… comportant des liens avec un répertoire de fonctionnaires compétents, des possibilités de traduction automatique et de discussion en ligne.

Des liens seront créés avec des bases de données existantes de la Commission, par exemple la base de données pour la coopération administrative qui contient les noms et les coordonnées de plus de 4000 fonctionnaires nationaux ainsi que leurs domaines de compétence respectifs. Les centres de coordination pourront ainsi, en appuyant simplement sur un bouton, retrouver le nom du fonctionnaire compétent au sein de l'administration concernée et lui envoyer immédiatement un courrier électronique contenant les données pertinentes. De plus, lorsqu'un nombre suffisant de cas auront été traités par le système, les États membres pourront rechercher les solutions trouvées précédemment dans des circonstances similaires. La Commission envisage également de mettre en place un logiciel de traduction automatique et de permettre aux autres États membres (ou à la Commission) de participer activement, en tant que médiateur ou conseiller en ligne, au règlement de cas spécifiques dont ils ne sont pas partie

prenante.

Les citoyens et les entreprises peuvent soumettre leurs problèmes par l'intermédiaire d'Internet.

Lorsque le réseau sera opérationnel, SOLVIT sera accessible sur Internet. Les citoyens et les entreprises confrontés à un problème lié à l'application des règles du marché intérieur dans un autre État membre pourront alors remplir un formulaire et l'envoyer par voie électronique à leur propre centre national de coordination pour traitement. Le réseau continuera naturellement à être aussi également accessible hors ligne, bien que l'utilisation des moyens de communication électroniques permette certainement d'accélérer l'avancement des dossiers.

La mesure des résultats incitera chacun à tirer le meilleur profit possible de SOLVIT.

La base de données en ligne permettra d'obtenir des informations en temps réel sur les succès et les échecs en matière de résolution des problèmes, le temps moyen nécessaire pour les résoudre, les principaux domaines dans lesquels ils se posent, etc. Il devrait en résulter une "pression des pairs" qui devrait aboutir à une intensification des contacts entre les centres de coordination et encourager les États membres à régler les problèmes plus rapidement.

L'annexe 2 donne une idée des possibilités offertes.

ÉTAPE 2 : PARTENARIAT

Le Conseil devrait adopter, au plus tard en juin 2002, une résolution confirmant que les centres de coordination des États membres appliqueront les principes pour l'utilisation de SOLVIT, telles qu'elles sont définies dans la recommandation de la Commission. Dans cette résolution devrait notamment figurer l'engagement de fournir les ressources humaines et budgétaires nécessaires au niveau national pour faire face à un volume accru de cas.

Ce sont les Etats membres qui détiennent la clé du succès.

Le réseau en ligne n'offrira son plein potentiel que si tous les États membres l'utilisent. Il est donc essentiel d'obtenir l'engagement politique de faire en sorte que SOLVIT fonctionne. On estime, cependant, qu'il y a suffisamment d'incitations pour que les États membres jouent pleinement leur rôle. Ils veulent en effet tous que leurs citoyens et leurs entreprises voient leurs activités couronnées de succès en Europe et il existe à présent un outil convivial dont ils peuvent se servir lorsqu'ils ont besoin d'aide. Rester à l'écart n'est pas une bonne tactique, car les problèmes demeureraient sans solution et une action en justice pourrait s'ensuivre. L'absence de résultats apparaîtrait également dans les statistiques. Dans certains États membres, il est peut-être nécessaire de consacrer davantage de ressources à cette tâche. Cependant, le coût combiné des problèmes laissés sans solution est considérablement plus élevé que le coût de mise en place de structures permettant de les résoudre. La Commission est persuadée que les États membres reconnaîtront que les investissements qui leur sont demandés seront décuplés au profit des citoyens et entreprises d'Europe.

Quelques principes communs sont nécessaires.

L'objectif de la recommandation de la Commission est d'encourager les États membres à traduire leur engagement politique en actions efficaces. Cela est nécessaire pour que le réseau réponde aux besoins des citoyens et des entreprises et qu'ils aient confiance dans son utilisation. Chaque État membres

doit être sûr que les centres de coordination des autres États membres consentent les mêmes efforts que le sien.

Tableau 5 : SOLVIT en bref
' Seuls les cas transfrontaliers sont pris en considération. ' Les cas faisant déjà l'objet d'une action en justice sont exclus. ' Les demandeurs sont pleinement informés au préalable de la procédure et des délais. ' Le centre de coordination « chef de file » est chargé de résoudre le problème. ' Le centre de coordination « d'origine » valide le cas et tient le demandeur informé. ' Les deux centres de coordination confirment par une « poignée de main électronique » qu'ils feront le maximum pour trouver une solution. ' Il est pris acte en permanence des progrès réalisés.

Le système ne couvre que les cas ne faisant pas (encore) l'objet d'une action en justice.

La recommandation définit un certain nombre de principes clés dont la mise en œuvre est déterminante pour le succès de SOLVIT. Premièrement, il est précisé que le réseau ne doit traiter que les cas qui ne font pas (encore) l'objet d'une action en justice au niveau communautaire ou national. Les demandeurs sont toujours libres de changer d'avis et de trouver des solutions par d'autres moyens. Cependant, lorsqu'un cas est poursuivi par une action devant une Cour, une approche informelle n'est guère susceptible d'être d'une grande utilité. De tels cas devraient donc être automatiquement retirés du réseau.

Le demandeur dit être informé au préalable sur les procédures et ses limites.

Avant qu'un cas soit enregistré dans SOLVIT, le demandeur devrait être informé sur la nature de la procédure et des délais applicables. Il est important que le demandeur sache que d'autres moyens d'appels, plus formels, existent. Afin de ne pas perdre un droit d'appel selon les règles nationales, toutefois, certains délais devraient être respectés. SOLVIT n'affecte pas ces délais. Le demandeur devrait aussi être rappelé que SOLVIT constitue un mécanisme alternatif et que toute solution proposée, qui n'est pas obligatoire pour le demandeur, ne pourra pas être attaquée dans le cadre de SOLVIT. Néanmoins, si un problème reste sans solution ou si le demandeur considère la solution proposée comme inacceptable, des procédures formelles peuvent toujours être engagées. Si cela arrive pendant la phase de résolution du problème, le cas sera retiré du réseau SOLVIT.

L'Etat membre où le problème se pose est chargé de le résoudre.

Deuxièmement, SOLVIT ne traite que les cas transfrontaliers. Le principe est que c'est le centre de coordination de l'État membre dans lequel le problème se pose qui est responsable de sa résolution (centre de coordination « chef de file »). « Transfrontalier » ne signifie pas que le demandeur se trouve nécessairement dans un autre État membre que celui où le problème se situe. Il peut arriver qu'un citoyen désirant exercer l'un de ses droits réside déjà dans l'État membre où le problème se pose. C'est le cas, par exemple, si une Allemande vivant au Portugal décide d'exercer son ancienne profession d'architecte et a du mal à faire reconnaître ses qualifications professionnelles allemandes par les autorités portugaises. Il en est de même lorsqu'un importateur en Irlande se plaint d'être empêché de vendre sur le marché local des produits d'origine française.

Pour les besoins de SOLVIT, cependant, de tels cas sont à enregistrer normalement par le centre de coordination de l'État membre avec lequel existe le lien administratif, (appelé centre de coordination « d'origine »). Dans les deux exemples ci-dessus, ce seraient les centres de coordination allemand et français. Le centre « chef de file » doit également transmettre au centre d'origine compétent tous les cas qui lui sont soumis directement par le public. Une fois un lien Internet établi, aucun effort particulier ne devrait être nécessaire pour suivre le cas dans le système SOLVIT. Les cas purement « intérieurs », dans lesquels un citoyen ou une entreprise se plaint d'une mauvaise application des règles du marché intérieur par son propre État membre et qui ne présentent aucune dimension transfrontalière, n'entrent pas dans le champ d'application de SOLVIT.

L'Etat membre reçevant un problème fait un contrôle de qualité.

Il appartient au centre de coordination auquel le problème a été transmis (centre de coordination « d'origine ») de vérifier le bien-fondé de la réclamation et de s'assurer que toutes les informations pertinentes sont portées à la connaissance du centre de coordination « chef de file » afin d'optimiser les chances de succès. Ce contrôle de qualité par le centre de coordination « d'origine » est indispensable pour garantir que seuls les cas dûment fondés et se prêtant à une approche plus informelle sont introduits dans le système. Le centre de coordination « d'origine » doit en particulier examiner si un problème ne pourrait pas être plus facilement résolu par d'autres mécanismes, tels que les EIC, ou si une action formelle ne serait pas mieux indiquée. Tel pourrait être le cas lorsqu'un problème concerne une barrière juridique ou lorsqu'une action urgente est nécessaire afin d'éviter un dommage irréparable.

Par une « poignée de main électronique », les États membres s'engagent à rechercher une solution...

Lorsque le centre de coordination « d'origine » a vérifié que le cas est recevable à première vue et que SOLVIT offre les meilleures chances de succès, il importe que le centre de coordination « chef de file » accepte d'assurer la responsabilité de rechercher une solution. A cet effet, le réseau en ligne permet aux deux parties de se donner une « poignée de main électronique » par laquelle elles confirment que chacune d'elles fera son maximum. Il est également prévu que lorsque le centre de coordination « chef de file » propose une solution, le centre de coordination « d'origine » doit marquer son accord à l'aide d'une nouvelle « poignée de main électronique ». Toute solution proposée doit évidemment respecter le droit communautaire.

La Commission se réserve le droit de prendre des mesures à l'encontre des Etats membres chaque fois que tel n'est pas le cas. Quand les deux centres de coordination sont parvenus à ce dernier accord, le cas est clos.

Tous les cas traités par SOLVIT ne trouveront pas nécessairement de solution. Il peut très bien arriver qu'à l'issue d'un examen approfondi, le centre de coordination « chef de file » aboutisse à la conclusion que le droit communautaire a été correctement appliqué et que le cas est donc non fondé. Une telle appréciation ne devrait normalement pas demander beaucoup de temps au centre de coordination. On sera peut-être déçu si le système ne permet pas de résoudre un problème, mais on connaîtra au moins les raisons précises du désaccord. Comme la contribution de SOLVIT à la procédure s'achève à ce stade, le cas sera considéré comme "non résolu" et clos, avec indication des motifs. L'affaire pourra être poursuivie par d'autres moyens, plus formels, si l'une des parties intéressées le souhaite.

…dans un délai de dix semaines.

Enfin, et ce n'est pas le moins important, la recommandation propose de laisser aux centres de coordination un délai de dix semaines pour trouver une solution. Ce délai pourra être prolongé de quatre semaines une seule fois, si le centre de coordination chef de file estime qu'une solution est en vue, mais qu'un peu plus de temps est nécessaire. Un délai de dix à quatorze semaines semblera peut-être excessivement ambitieux à certains fonctionnaires publics, en particulier si l'on tient compte du fait que le temps moyen requis par le réseau actuel est fréquemment supérieur à une année. Pour leur part, en revanche, les associations d'entreprises ou de citoyens s'attendent souvent à ce que le règlement de ce genre de problème se fasse en quelques jours ou, éventuellement, quelques semaines, mais certainement pas à ce qu'il nécessite des mois. Un délai de dix semaines paraît donc constituer un compromis raisonnable. La Commission aimerait encore raccourcir ce délai lorsqu'une certaine expérience du fonctionnement du réseau aura été acquise. Un tel raccourcissement semble possible dans la mesure où beaucoup de temps pourra être économisé grâce à l'utilisation de moyens de communication électroniques et compte tenu de l'engagement des États membres de renforcer les structures existantes.

ÉTAPE 3 : PROMOTION

Des stratégies nationales d'information visant à mieux faire connaître le réseau doivent être mises au point pour décembre 2002, au plus tard. La Commission est prête à compléter les campagnes d'information nationales par des actions ciblées, visant en particulier les "intermédiaires"

européens, afin d'atteindre un impact maximum.

Dans de nombreux Etats membres, le réseau est l'un des secrets les mieux gardés.

Le réseau des centres de coordination et des points de contact n'est pas suffisamment connu des citoyens et des entreprises. Cela n'a rien d'étonnant puisque très peu d'États membres en ont fait une promotion active. La méconnaissance qui en résulte peut aisément aboutir à un cercle vicieux. Comme un petit nombre seulement de cas sont portés à l'attention du réseau, très peu d'investissements sont consentis pour le renforcer. De plus, les ressources existantes sont souvent détournées vers d'autres priorités. Cela a pour effet de ralentir l'ensemble du processus de résolution des problèmes, de sorte que le réseau n'attire plus de cas nouveaux. Il faut briser ce cercle vicieux.

Des campagnes ciblées permettront de mieux faire connaître le système.

Une efficacité accrue contribuera incontestablement à donner au réseau SOLVIT une dynamique nouvelle. Des résultats satisfaisants suivis d'un bon bouche à oreille inciteront davantage de personnes à demander son intervention. Une grande partie des actions de promotion devront être mises en œuvre au niveau local par les États membres. La Commission pourra, pour sa part, lancer une campagne ciblée, visant les associations européennes et nationales de citoyens et d'entreprises qui sont souvent la première adresse vers laquelle on s'oriente. Plusieurs États membres ont demandé à la Commission de se pencher sur cette possibilité. A mesure que davantage de cas seront résolus, les attentes deviendront plus importantes. Les centres de coordination s'efforceront de répondre à ces nouvelles demandes. Un cercle vertueux se mettra alors en place.

Un bon aiguillage est fondamental.

Les réseaux existants, par exemple les EIC, doivent être encouragés à transmettre les cas qu'ils ne peuvent pas résoudre eux-mêmes. Au vu du retour d'informations qui nous parvient, il apparaît qu'ils ne le font que très rarement. Il faut que les choses changent à cet égard si les différents réseaux de résolution des problèmes doivent être mieux intégrés et travailler de manière plus efficace. La Commission déploiera des efforts particuliers afin de s'assurer que les réseaux orientent correctement les individus et les entreprises confrontés à des problèmes liés aux libertés qui leur sont conférées par le marché intérieur, et les aiguillent vers l'adresse où ils pourront résoudre leur problème.

ÉTAPE 4 : PRÉVENTION

Au plus tard en juin 2003, la Commission - en partenariat étroit avec les Etats membres - définira, sur la base du retour d'informations de SOLVIT et de l'initiative visant l'élaboration interactive des politiques[16], les premiers domaines qui bénéficieront des actions préventives. Il est envisagé de sélectionner chaque année un ou deux domaines spécifiques pour des actions de prévention des problèmes.

Mieux vaut prévenir que

Il est plus simple et moins onéreux de prévenir les problèmes que de les résoudre. Notre objectif est donc non seulement de régler les problèmes

16 Voir SEC (2001) 522

guérir.

particuliers, mais également d'en supprimer les causes. Les décideurs politiques se verront offrir un grand nombre d'informations sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas dans le marché intérieur. Compte tenu des évolutions rapides dans nombres de secteurs, il est extrêmement important que ces décideurs soient prêts à prendre des mesures d'adaptation si les politiques n'aboutissent pas aux résultats voulus ou ne sont pas appliquées comme il convient sur le terrain. Il peut également arriver que les administrations nationales aient du mal à mettre en œuvre correctement la législation communautaire parce que celle-ci se prête à différentes interprétations. Dans ce cas, le retour d'informations spécifiques pourrait permettre d'identifier les domaines susceptibles de faire l'objet d'action dans le cadre de l'initiative SLIM.[17]

Les actions visant à corriger les causes sous-jacentes seront des solutions sur mesure...

Les mesures prises pour remédier à la situation différeront probablement d'un (sous-) secteur à l'autre: les solutions passe-partout sont à éviter. C'est ainsi que si une difficulté apparaît dans le domaine des immatriculations de voitures au niveau des administrations locales, un programme spécifique peut être élaboré, combinant par exemple un manuel d'instructions, des cours de formation et de nouvelles directives administratives. Si le problème se pose dans le domaine de la reconnaissance mutuelle des appareils électroniques, la solution pourrait consister à organiser un séminaire pour les fonctionnaires des États membres ou même de courtes visites. Comme il est possible que des problèmes similaires se posent dans certains États membres, mais pas dans tous, il serait judicieux de cibler les mesures correctives sur les seuls États membres concernés, au lieu d'essayer de couvrir l'ensemble de l'Union. L'important, c'est de tenir compte des besoins spécifiques de chaque (sous-) secteur et d'adopter une approche globale pour y répondre.

…et non des programmes généraux à large spectre.

La Commission estime qu'une telle approche axée sur la demande est probablement plus efficace que l'approche axée sur l'offre adoptée jusqu'à présent, par exemple dans le cadre du programme KAROLUS[18] et du programme pilote de coopération administrative visant à soutenir les projets des États membres comportant une dimension « marché intérieur ». Ces initiatives présentaient incontestablement un certain intérêt pour les participants et leurs administrations, mais les ressources étaient trop dispersées et l'impact sur le fonctionnement du marché intérieur trop faible.

4. Préparation de l'élargissement

La présence d'un réseau ayant fait ses preuves sera encore plus importante au moment de l'élargissement.

Les possibilités de mauvaise application du droit communautaire seront encore plus grandes dans une Europe élargie, non seulement parce que l'arrivée d'États membres supplémentaires se traduira automatiquement par un accroissement du nombre des opérations transfrontalières, mais également parce que les nouveaux États membres seront confrontés à la nécessité d'un apprentissage très rapide dans l'application concrète du droit communautaire et commettront certainement des erreurs durant la mise en place de leurs structures administratives. Il est donc important qu'ils deviennent membres à

---

17 Voir COM(2000) 104 du 28.2.2000

18 Voir décision 92/481 du Conseil, JO L 286 du 1.10.1992, p. 65, modifiée par la décision 98/889 du Parlement européen et du Conseil, JO L 126 du 28.4.1998, p. 6

part entière et partenaires du réseau SOLVIT dès le premier jour de leur adhésion.

Les pays candidats sont déjà étroitement associés aux discussions relatives à la résolution des problèmes au sein du comité consultatif « marché intérieur ». Ils ont été encouragés à établir des centres de coordination et des points de contact pour les entreprises et les citoyens dans le but de jeter les bases d'un réseau susceptible d'être relié au réseau de l'UE dès leur adhésion. Comme les premières adhésions sont prévues pour 2004, il est nécessaire d'accélérer les travaux afin que l'infrastructure de résolution des problèmes soit prête bien avant la date d'adhésion de façon à ce qu'il reste suffisamment de temps pour vérifier son bon fonctionnement. La Commission invite donc les pays candidats à compléter leur réseau de points de contact d'ici à janvier 2002 et à établir des centres de coordination pleinement opérationnels au plus tard en juin 2002.

Les pays candidats devraient commencer à coopérer dès à présent.

Durant la phase intermédiaire entre la mise en place du réseau de résolution des problèmes dans les pays candidats et l'application du droit communautaire à la suite de l'adhésion, la Commission propose que les pays candidats établissent des liens étroits entre eux dans le but de traiter les éventuels problèmes bilatéraux. Les pays candidats devraient également avoir la possibilité de soulever des questions particulières concernant la prochaine mise en œuvre du droit communautaire, en particulier grâce à un mécanisme de dialogue. Ils devraient en outre être étroitement associés aux réunions consacrées au réseau SOLVIT afin d'acquérir de l'expertise. La Commission les aidera à établir une infrastructure de résolution des problèmes dans le cadre des mesures d'assistance technique préalables à l'adhésion. Il pourrait s'agir d'actions de jumelage ou d'autres projets de soutien impliquant le détachement de fonctionnaires des États membres pendant de courtes périodes.

5. Conclusion

Confiance est le maître-mot...

La confiance fera le succès ou l'échec du marché intérieur. Les citoyens et les entreprises d'Europe doivent être sûrs que le cadre juridique sur lequel repose le marché intérieur est de haute qualité et effectivement mis en œuvre par les États membres. Ils doivent pouvoir accéder aisément aux informations leur permettant d'exercer leurs droits. Et s'ils se heurtent à des obstacles en voulant profiter des possibilités qui leur sont offertes, il faut qu'il existe des moyens efficaces et rapides permettant de remédier à la situation. Chaque fois qu'un problème reste sans solution, quelqu'un perd foi dans le marché intérieur et l'Union européenne; nous sommes alors tous perdants.

… pour une Union plus tangible aux yeux des citoyens et des entreprises européens.

L'actuel réseau de résolution des problèmes n'est pas suffisamment efficace. Il résout trop peu de problèmes et le fait trop lentement. Il convient à présent de lui donner une base plus solide. SOLVIT propose donc un certain nombre de changements qui accroîtront l'efficacité des mécanismes de règlement des problèmes dans le marché intérieur. En travaillant en partenariat dans le cadre de SOLVIT, les institutions communautaires et les États membres peuvent contribuer à rendre l'Union plus concrète pour les citoyens et les entreprises et plus proche d'eux.

<u>La Commission invite :</u>

- Le Parlement européen, le Conseil, le Conseil économique et social et le Comité des régions à confirmer leur intention politique de renforcer les moyens de résolution des problèmes dans le marché intérieur en soutenant l'approche globale exposée dans la présente communication;

- Le Conseil et le Parlement européen à approuver la recommandation de la Commission qui définit des principes pour l'utilisation du réseau SOLVIT;

- le Conseil à adopter une résolution confirmant l'engagement politique du Conseil de mettre en œuvre ces principes et la promesse de chacun des États membres de fournir les ressources humaines et budgétaires appropriées pour cette initiative ;

- les États membres d'entreprendre les actions de promotion nécessaires pour faire connaître le réseau SOLVIT à tous les bénéficiaires potentiels, citoyens ou entreprises.

ANNEXE 1

Adresse des mécanismes d'information des citoyens et des entreprises

Informations et conseils

Dialogue avec les citoyens et les entreprises

http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/update/citizen/ et

http://citizens.eu.int/

Euro Info Centres

http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html

Euroguichets

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index_fr.html

Service de téléphone Europe Direct

http://europa.eu.int/europedirect/fr/about_fr.html et
http://europe.eu.int/europedirect/index.html

Autres mécanismes de règlement des litiges

FIN-NET

http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/finances/consumer/adr

Réseau extrajudiciaire européen

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just07_workdoc_en.pdf

Services de règlement en ligne

http:// econfidence.jrc.it

FICHE FINANCIÈRE

1. DENOMINATION DE L'ACTION: COMMUNICATION RELATIVE A LA RESOLUTION EFFICACE DES PROBLEMES DANS LE MARCHE INTERIEUR (SOLVIT)

2. LIGNE(S) BUDGÉTAIRE(S) + INTITULÉ(S): DIFFERENTES LIGNES BUDGETAIRES OPERATIONNELLES – CHIFFRES GLOBAUX

2.1. Enveloppe totale de l'action (partie B): millions d'euros en CE: 1,235

2.2. Période d'application: 2001-2003. L'action sera réexaminée en 2003.

2.3. Estimation globale pluriannuelle des dépenses:

a) Échéancier crédits d'engagement/crédits de paiement (intervention financière) *(cf. point 6.1.1)*

Millions d'euros *(à la 3e décimale)*

DG ADMIN B5-7210	2001	2002	2003	2004	2005	Total
Crédits d'engagement	0,080	0,188	0,088			0,356
Crédits de paiement	0,070	0,178	0,078	0,030		0,356
DG MARKT B5-3001	2001	2002	2003	2004	2005	Total
Crédits d'engagement		0,311	0,568			0,879
Crédits de paiement		0,231	0,548	0,100		0,879

b) Assistance technique et administrative (ATA) et dépenses d'appui (DDA) *(cf. point 6.1.2)*

CE	2001	2002	2003	2004	2005	Total
A0-7002			0,015			0,015
A0-7040		0,020				0,020
CP						
A0-7002			0,010	0,005		0,015
A0-7040		0,015	0,005			0,020

Sous-total a+b	2001	2002	2003	2004		Total
CE	0,080	0,519	0,671			1,270
CP	0,070	0,424	0,641	0,135		1,270

c) Incidence financière globale des ressources humaines et autres dépenses de fonctionnement
(cf. points 7.2 et 7.3)

CE/CP	2001	2002	2003	2004		Total
		0,352	0,323			0,675

TOTAL a+b+c	2001	2002	2003	2004		Total
CE	0,080	0,871	0,994			1,945
CP	0,070	0,776	0,964	0,135		1,945

2.4. Compatibilité avec la programmation financière et les perspectives financières

X Proposition compatible avec la programmation financière existante.

☐ Cette proposition nécessite une reprogrammation de la rubrique concernée des perspectives financières,

☐ y compris, le cas échéant, un recours aux dispositions de l'accord interinstitutionnel.

2.5. Incidence financière sur les recettes

X Aucune implication financière (concerne des aspects techniques relatifs à la mise en œuvre d'une mesure).

OU

☐ Incidence financière – L'effet sur les recettes est le suivant:

néant

3. CARACTÉRISTIQUES BUDGÉTAIRES

Nature de la dépense		**Nouvelle**	**Participation AELE**	**Participation pays candidats**	**Rubrique PF**
DO/DNO	**CN/CND**	**NON**	**NON**	**NON**	

4. BASE JURIDIQUE

Article 95 du traité CE

5. DESCRIPTION ET JUSTIFICATION

5.1. Nécessité d'une intervention communautaire

5.1.1. *Objectifs poursuivis*

Dans le cadre du plan d'action de 1997 en faveur du marché intérieur, les États membres ont mis en place des points de contact pour les entreprises et les citoyens ainsi que des centres de coordination nationaux. Les centres de coordination permettent aux États membres de communiquer afin de trouver des solutions rapides et pragmatiques aux problèmes rencontrés par les citoyens et les entreprises dans l'exercice de leurs droits dans le marché intérieur.

L'objectif de la communication est d'améliorer le réseau existant entre les administrations nationales au moyen d'une approche intégrée, baptisée "SOLVIT". Une base de données interactive en ligne devrait être créée d'ici juin 2002. Elle fournira aux États membres un outil de travail convivial, qui recourt à des technologies modernes, accroît la transparence et accélérera la résolution des problèmes en créant une certaine pression collégiale.

Par le biais d'une recommandation, la Commission donnera aux centres de coordination des principes précis pour le traitement des cas au sein du réseau. Ces principes viendront compléter la base de données en ligne et doteront les États membres des outils nécessaires pour développer pleinement le potentiel du réseau.

Une fois que le réseau sera opérationnel, il conviendra de le promouvoir plus largement. La Commission pourrait envisager des mesures de soutien à cet effet, en plus des campagnes nationales. Enfin, les mesures correctives doivent viser les domaines dans lesquels la plupart des problèmes surviennent. L'objectif doit être de supprimer les causes profondes des problèmes afin d'éviter leur résurgence.

Les objectifs mesurables poursuivis par la communication sont:

a) d'améliorer le taux de réussite, c'est-à-dire de résoudre les problèmes dans des délais brefs (10-14 semaines);

b) d'accroître le nombre de dossiers traités par le réseau.

5.1.1. Dispositions prises relevant de l'évaluation ex ante

La Commission, en collaboration avec les États membres, a évalué le fonctionnement du réseau existant et conclu à la nécessité d'améliorer ce dernier.

Parmi les principaux points faibles identifiés figuraient:

- la lenteur des autres États membres à répondre aux demandes de renseignements;

- le manque d'informations sur les personnes à contacter dans les autres États membres;

- les délais et coûts importants liés à la traduction de documents;

- la méconnaissance du système par les citoyens et les entreprises;

- les ressources limitées pour la résolution des problèmes.

Les mesures mentionnées dans la communication tenteront de remédier à ces lacunes.

5.1.2. Dispositions prises à la suite de l'évaluation ex post

Néant.

5.2. Actions envisagées et modalités de l'intervention budgétaire

Le but final de la communication est de simplifier la vie des citoyens et des entreprises européens en trouvant des solutions rapides et informelles à leurs problèmes. Les bénéficiaires potentiels sont toutes les personnes et les sociétés menant des activités transfrontières, qui pourront profiter de l'amélioration du fonctionnement du réseau de résolution des problèmes entre les administrations nationales ainsi que des mesures visant à éviter la résurgence de ces problèmes.

La communication entend mettre en place certains éléments permettant d'atteindre ces objectifs généraux. Ces éléments sont les suivants:

– création d'une base de données et d'un système de télécommunications à accès limité afin de permettre une communication efficace au sein du réseau et la consultation des informations nécessaires au fonctionnement de celui-ci;

– élaboration de principes pour le traitement des problèmes au sein du réseau;

– réunion des membres des centres de coordination afin de les former à l'utilisation de la base de données et de leur permettre de discuter des questions liées au fonctionnement du réseau;

– mise au point de stratégies nationales d'information afin de faire connaître le réseau à la population cible et organisation d'événements promotionnels au niveau européen;

– adoption de mesures spécifiques de prévention destinées à un ou plusieurs États membres et consistant en des séminaires de formation, des visites de courte durée, des lignes directrices, etc.;

– élaboration de critères visant à mesurer les résultats des centres de coordination.

5.3. Modalités de mise en œuvre

Action 1: créer et maintenir une base de données, dotée d'un système d'accès sécurisé, et organiser des sessions régulières de formation pour les centres de coordination des États membres, afin de leur fournir les outils nécessaires à la résolution des problèmes.

Ressources nécessaires: 0,080 million d'euros sur le budget 2001, 0,188 million d'euros sur le budget 2002 et 0,088 million d'euros sur le budget 2003.

Action 2: préparer du matériel d'information, des lignes directrices et d'autres documents.

Ressources nécessaires: 0,036 million d'euros sur le budget 2002 et 0,1 million d'euros sur le budget 2003.

Action 3: organiser une conférence d'une demi-journée afin de faire connaître le réseau SOLVIT à l'échelle européenne.

Ressources nécessaires: 0,02 million d'euros sur le budget 2002.

Action 4: créer et assurer la maintenance d'un site Internet consacré au réseau SOLVIT, à placer sur le site de la Commission.

Ressources nécessaires: 0,125 million d'euros sur le budget 2002.

Action 5: accorder des subventions aux États membres afin de leur permettre d'organiser des manifestations de sensibilisation.

Ressources nécessaires: 0,15 million d'euros sur le budget 2002.

Action 6: organiser des séminaires de formation et des visites de courte durée pour les administrations des États membres.

Ressources nécessaires: 0,468 million d'euros sur le budget 2003.

Un nouveau poste auxiliaire (de catégorie B) sera nécessaire pour coordonner et assurer la gestion quotidienne des actions 3, 5 et 6.

Action 7: fournir une assistance technique pour l'élaboration de lignes directrices ou d'autres documents.

Ressources nécessaires: 0,015 million d'euros sur le budget 2003.

Action 8: se rendre dans les capitales pour assurer le suivi de la mise en œuvre par les États membres.

Ressources nécessaires: 0,091 million d'euros sur le budget 2002.

INCIDENCE FINANCIÈRE

6.1. Incidence financière totale sur la partie B (pour toute la période de programmation)

6.1.1. Intervention financière

Crédits d'engagement en millions d'euros *(à la 3e décimale)*

Ventilation	2001	2002	2003	2004	2005	Total
DG ADMIN B5-7210 Base de données et formation	0,080	0,188	0,088			0,356
DG MARKT B5-3001 Publications, site Internet, subventions, formation, séminaires		0,311	0,568			0,879
Total	0,080	0,499	0,656			1,235

6.1.2. Assistance technique et administrative (ATA), dépenses d'appui (DDA) et dépenses TI (crédits d'engagement)

	2001	2002	2003	2004	2005	Total
Assistance technique et administrative (ATA)						
a) Bureaux d'assistance technique (BAT)	Néant					
b) Autre assistance technique et administrative: - extra-muros: *dont pour la construction et la maintenance de systèmes de gestion informatisés*	0,040	0,015				0,015 0,040
TOTAL	0,040	0,015				0,055

6.2. Calcul des coûts par mesure envisagée en partie B (pour toute la période de programmation)

Crédits d'engagement en millions d'euros *(à la 3e décimale)*

Ventilation	Type de réalisations / outputs (projets, dossiers...)	Nombre de réalisations / outputs (total pour années 1 ....n)	Coût unitaire moyen	Coût total (total pour années 1 ....n)
	1	2	3	4=(2X3)
B5-7210				
Action 1				
- base de données	Projet	2	0,090	0,180
- formation	Projet	2	0,088	0,176
B5-3001				
Action 2				
- publications	Dossier	1	0,036	0,036
- lignes directrices	Dossier	1	0,100	0,100
Action 4	Projet	1	0,125	0,125
Action 5	Dossiers	1	0,150	0,150
Action 6	Projets	1	0,468	0,468
COUT TOTAL				1,235

7. INCIDENCE SUR LES EFFECTIFS ET LES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

7.1. Incidence sur les ressources humaines

Types d'emplois		Effectifs à affecter à la gestion de l'action par utilisation des ressources existantes et/ou supplémentaires		Total	Description des tâches découlant de l'action
		Nombre d'emplois permanents	Nombre d'emplois temporaires		
Fonctionnaires ou agents temporaires	A B C	1,5 1		1,5 1	
Autres ressources humaines (auxiliaires)			1	1	Actions 3, 5 et 6
Total		2,5	1	3,5	

7.2. Incidence financière globale des ressources humaines

Type d'emplois		Effectifs à affecter à la gestion de l'action		Durée
		emplois permanents	emplois temporaires	
Fonctionnaires ou agents temporaires	A B C	1,5 1		108 000 euros x 2,5 fonctionnaires x 2 ans = 540 000 euros
Autres ressources humaines (auxiliaires)			1	53 000 euros x 2 ans = 106 000 euros
Total		2,5	1	646 000 euros

Les montants correspondent aux dépenses totales de l'action pour 12 mois.

7.3. Autres dépenses de fonctionnement découlant de l'action

Ligne budgétaire (n° et intitulé)	Montants en euros	Mode de calcul
Enveloppe globale (Titre A7) A0701 – Missions A07040 – Conférences	 0,009 0,020	 14 ÉM x 650 euros 200 participants
Total	0,029	

Les montants correspondent aux dépenses totales de l'action pour 12 mois. Les ressources administratives effectivement mobilisées seront arrêtées dans la décision annuelle de la Commission relative à l'allocation de ressources, compte tenu des effectifs et des montants supplémentaires accordés par l'autorité budgétaire.

8. SUIVI ET ÉVALUATION

8.1. Système de suivi

Le réseau remanié fera l'objet d'un suivi régulier au moyen de critères prédéfinis destinés à mesurer son efficacité. Les résultats seront publiés à compter de novembre 2003 dans le tableau d'affichage du marché intérieur.

8.2. Modalités et périodicité de l'évaluation prévue

Les résultats publiés en novembre 2003 serviront de base pour évaluer l'impact de l'action et l'efficacité de sa mise en œuvre. C'est essentiellement sur ces résultats que se fondera toute décision relative à la poursuite de l'action.

9. MESURES ANTIFRAUDE

Les règles et procédures régissant l'acquisition de biens et services par les Communautés sont strictement respectées, conformément au règlement financier applicable au budget général des Communautés européennes, au règlement sur les modalités de mise en œuvre du règlement financier et aux règles internes de la Commission.